

定期購入「助かる」「ギフト付き、嬉しい」 カギは安心感・信頼感

2023年8月8日 自然派化粧品ブランド Nanarobe お客様アンケートのコメント発表

株式会社 IK ホールディングス（本社：愛知県名古屋市 代表取締役社長：長野庄吾）の100%子会社で、テレビショッピング事業を行う株式会社プライムダイレクトは、2022年7月より販売を手がける自然派化粧品ブランド「Nanarobe(ナナローブ、以下ナナローブ)」の顧客 1,303 名に対し実施したアンケート調査で集まったお客様の声を 2023 年 8 月 8 日に発表します。

2023 年 6 月の政府発表によると、2022 年に全国の消費生活センターに寄せられた「定期購入」に関する相談は過去最多となりました。そのような報道を受け、ナナローブ定期購入のお客様の満足度を上げるため、2022 年 10 月に実施したアンケート調査を改めて見直し、「定期購入」に対するコメントを精査しました。

Nanarobe



ナナローブ定期購入者からは「定期便は助かる」などのコメントが寄せられた

◆定期購入で不安を抱かせない！ 安心感・信頼感への工夫の成果が表れたメッセージの数々

コメントの中には「パッケージの関係でポストインできないことにより不在配達になってしまうので梱包を変えて欲しい」「(ご自身の) 使用頻度から 120 日間隔の定期便も選択できると良い」などの改善点やご意見はあったものの、定期便に関してのご不満はなく、むしろ「定期購入でのダブつきはあるがお休みできたりもするのでとても助かる」「ポイントが無駄にならないアドバイスをもらい、ありがたいと感じた」など定期便のメリットをお伝えいただくコメントが多く寄せられました。また「定期便のプチプレゼントのセンスが良くて、ちょっと気分が上がる」「定期便に入ってるプレゼントが嬉しい」といったギフトに関するお声もいただきました。

2. ナナローブをお使いになる前、どんなことが悩みでしたか？

出産前後で、スキンケアに時間がかけられない／化粧品を買いに行く手段や時間がない(転勤族ということもあり)こと。

6. ナナローブを8年ほどご愛用頂いていますが、使い続ける理由を教えてください。

香りが良くて使う度に気分が良くなる、定期便で送って頂けるのが助かるから。

◆メッセージ（一部）

【定期購入に好意的なご意見】

- 定期便が届くたびにサンプルのプレゼントやポイントがつくので、毎回楽しみにしています。
- 時々他社の商品に興味が出て使ってみますが、結局ナナローブに戻ってきます。時々お休みの連絡をしますが優しく対応してくださりありがとうございます。
- お電話した時に、ポイントが無駄にならないアドバイスをいただき、ありがたいと思いました。品質のよさで実直に勝負する姿勢に信頼を感じております。御社の体制が変わったことを知りましたが、商品の品質が変わることなく、これからも多くの日本女性の美しさを支えてほしいと願っております。
- 以前、オールインワンの種類を電話で変えたときに新商品がお試し価格中で安いのでそちらにしておきますねと気を利かせてくれました。ネットでの変更だとそういうことに気が付かなかったかもしれません。とても親切な対応で安心しました。これからも使わせていただきます。
- 購入時に関する問い合わせに、とても親切に対応して頂きました。ポイントのことなど、自分に合った方法など提案していただいて、とても助かりました。

【改善点に関するご意見】

- メール便なのに、いつも玄関まで来ての配達の為、不在配達になってしまう。**ポストイン出来るような梱包にして欲しい。**季節毎のプレゼントが入っていないときは、無駄なものは要らないので、ポストインで受け取れることを重視して欲しい。
- ポストインの配送なのだが、小型の箱がポストに入らない！ **封筒にして欲しい。**この事を伝えたい為にここまでアンケートを書きました！現在の箱型封筒はポストに入りません！

【上記に対する改善】封筒は、雨などで濡れて破れる可能性もあるので、箱サイズを小さくしました。

- 10年近く同じオールインワンを使っていて特に不満もなく続けていますが、もしかしたら年齢肌になってきているのに気付いていないのかもしれないので、**50代以上のものも商品説明やお知らせをしてけると助かります。**

【上記に対する改善】冬号の会報誌にて「エイジングケア※商品」について掲載しました。 ※年齢に応じたお手入れ

◆調査概要

対象者：ナナローブ定期購入者（全国）

調査方法：インターネット調査

調査期間：2022年10月11日～10月31日

回答数：1303名

（女性／20代以下：4名、30代：115名、40代：332名、50代：533名、60代以上：319名）

自然派化粧品ブランド「Nanarobe」について

『忙しい女性たちの毎日を、豊かに、そしてキレイに。』

「Nanarobe」の化粧品作りには、ベビー用品メーカー「コンビ」が培ってきたやさしさと品質が活かされています。長い間、育児を取り巻く環境で女性に寄り添い続け、育児だけに限らない女性の悩みや願いを、身近なところで見届けてまいりました。長い時間をかけて気付いたのは、「自分のことは後回しでも、疲れていても、誰かのために頑張れる自分でいたい。」そんな強く優しい願いこそが、女性の美しさの正体であるということでした。Nanarobeはそんな女性の願いを叶え、美しさを守り、応援します。



【会社概要】

株式会社プライムダイレクトは、TV・ECを主軸とした通販ダイレクトマーケティング会社です。

「あなたがのぞむ、いっぽさき」を常に目指していきます。

社名	:株式会社プライムダイレクト
本社	:〒453-0809 愛知県名古屋市中村区上米野町四丁目 20 番地
東京支社	:〒104-0061 東京都中央区銀座一丁目7番3号 京橋三菱ビル7 階
代表	:代表取締役 長野庄吾
設立	:2014 年 7 月
資本金	:70 百万円
従業員	:34 名（アルバイト含む）
ホームページ	: https://primedirect.info/



Primedirect

プレスリリース問い合わせ担当窓口：プライムダイレクト 河野（こうの）

携帯：080-6980-9645

E-mail：t-kouno@primedirect.jp